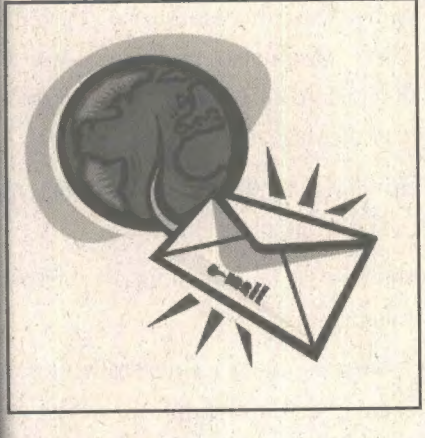
■ ธีรพงษ์ สุทธิวราภิรักษ์

อีเมล์ - ชีวิตประจำวันของคนยุค 2000

ทุกวันนี้ผมสื่อสารกับคนจำนวนมาก ทั้งที่ไม่เคยพบหน้าค่าตากันมาก่อน ผ่านทางอีเมล์ แม้จะมีหนทางติดต่อกันทางอื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ดูเหมือนอีเมล์จะเป็นหนทางหลักที่ใช้ในเรื่องที่มีสาระสำคัญ เมื่อสัปดาห์ก่อนมีลูกศิษย์ท่านหนึ่งปรารภให้ฟังเรื่องความทุกข์ใจจากเหตุป่วยไข้ ซึ่งฟังแล้วน่าเห็นใจมาก ผมนึกขึ้นได้ว่า เคยเห็นบทความเกี่ยวกับการรักษาอาการไม่สบายด้วยวิธีธรรมชาติบำบัด และคุณหมอผู้เขียนบทความนั้นมีที่อยู่อีเมล์ตีพิมพ์ไว้ด้วย ผมจึงลองเขียนอีเมล์ไปปรึกษาท่าน ซึ่งก็ได้รับคำแนะนำเบื้องต้นกลับมาภายในเวลาเพียงข้ามวัน

ถ้ามีใครมาถามคำถามผมว่า อีเมล์สำคัญนักหรือ? ผมจะตอบทันทีว่า "ใช่ !..."

ผมมานั่งคิดว่า หากไม่มีอีเมล์ ผมจะติดต่อกับคุณหมอท่านนี้ได้ทางใด ผมคงไม่สามารถใช้โทรศัพท์เพื่อพูดคุยรายละเอียดของปัญหากับคุณหมอซึ่งท่านไม่ได้เคยรู้จักมักจี่กับผม ทำได้อย่างมากเพียงโทร. นัดหมาย ซึ่งก็ไม่แน่ว่าจะนัดได้ หากนัดได้ก็ต้องเดินทางฝ่าการจราจรไปตามนัด กว่าจะเสร็จเรื่องคงต้องใช้เวลาหลายวันและเสียเวลาทั้งสองฝ่าย



อีเมล์เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่สุภาพ และไม่รบกวนฝ่ายตรงข้าม เนื่องจากเมล์ที่เราส่งไปจะรอการเปิดอ่านจากผู้รับอย่างสงบเสงี่ยม ผู้รับมีเวลาว่างเมื่อไหร่ค่อยเปิดอ่านและจะตอบเมื่อไหร่ก็ได้ที่พอใจ ผมพบว่าคนส่วนใหญ่จะออนไลน์เข้าสู่อินเทอร์เน็ตเมื่อมีเวลาว่าง และกิจกรรมแรกสุดมักจะเป็นการเช็กเมล์ ลองนึกย้อนถึงความรู้สึกของคุณซิครับ คุณจะเสียใจเล็ก ๆ หากเช็กเมล์แล้วพบคำว่า No new mail และในทางตรงกันข้ามคุณจะรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อพบว่ามีเมล์เข้ามาจำนวนหนึ่งและกำลังถูกดาวน์โหลดมาให้อ่าน จริงไหม?

คำว่า you've got mail มีความหมายลึกกว่าตัวอักษรนะครับ มันหมายความว่าตั้งแต่การเช็กเมล์ครั้งที่แล้วจนถึงตอนนี้มีใครคนหนึ่งคิดถึงคุณ และใครคนนั้นเขียนเมล์มาหาคุณแล้ว มันน่าชื่นใจหยอกซะเมื่อไหร่

แม้แต่คนที่มีธุระมาก งานยุ่งเหยิงทั้งวัน แต่ในช่วงยี่สิบสี่ชั่วโมงของวันจะมีเวลาที่ผ่อนคลายหลงเหลืออยู่เสมอ และเวลาดี ๆ เช่นนี้แหละที่เขาจะเปิดอีเมล์มาอ่าน คุณว่าเป็นเรื่องวิเศษแค่ไหน ที่คนเก่ง ๆ งานเยอะและหาตัวยากกำลังอ่านเมล์ของคุณในขณะที่เขาเพิ่งจะอิ่มจากอาหารค่ำและอาบน้ำเสร็จใหม่ ๆ นั่นคือเวลาที่ดีที่สุดของวันเชียวนะ

มารยาทที่ดีในการใช้อีเมล์

หากคุณทราบว่าเมล์ของคุณกำลังครอบครองเวลาที่ดีที่สุดของผู้รับ คุณคิดว่าคุณจะเขียนเมล์อย่างไร? นี่คือคำถามที่อาจจะตอบไม่ง่าย อย่างนั้นผมขอถามใหม่ว่า ในช่วงเวลาที่ดีที่สุดของวันเมื่อคุณรับเมล์คุณอยากอ่านเมล์แบบไหน? อย่าลืมว่าการใช้อีเมล์คือการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้นมารยาทในการติดต่อสื่อสารกันย่อมเป็นสิ่งสำคัญ ต่อไปนี้คือมารยาทในการใช้อีเมล์ ซึ่งผมเรียบเรียงมาจากเมนู Help ในหัวข้อ Guidelines for Electronic Mail Etiquette จากโปรแกรมพีกาซัสเมล์ ฟรีแวร์ที่ได้รับความนิยมทั่วโลก ลองดูซิว่า คุณเป็นผู้ใช้เมล์ที่น่ารักหรือไม่

ในส่วนของที่อยู่และหัวเรื่อง

1. โปรแกรมอีเมล์จะมีช่องให้คุณระบุชื่อผู้ใช้ โปรดป้อนชื่อของคุณไว้กับโปรแกรมด้วย ชื่อนี้จะถูกส่งไปพร้อมกับที่อยู่อีเมล์ของผู้ส่ง ทำให้ผู้รับทราบได้ง่ายว่าเมล์ที่เขาได้รับมาจากใคร ลำพังที่อยู่อีเมล์บางทีมันไม่สื่อความหมายมากพอ เช่น แทนที่ผู้รับจะเห็นเพียง u4023454@myuniversity.ac.th ซึ่งไม่มีใครจำได้ว่าที่อยู่อีเมล์นี้คือใคร

> เขาน่าจะเห็นเป็น "Somchai J." <u4023454@myuniversity.ac.th> หรือ u4023454@myuniversity.ac.th (Somchai J.) ซึ่งทั้งสองแบบนี้ผู้รับจะเข้าใจได้ชัดเจนกว่า

2. ไม่มีใครชอบเมล์ที่ไม่มีหัวเรื่อง หากคุณมีเมล์จำนวนมากเก็บไว้ในเครื่อง การกวาดตาหาเมล์สักฉบับจะเป็นเรื่องยุ่งยากมากหากเมล์ฉบับนั้นไม่มีหัวเรื่อง ดังนั้นหากคุณจะเขียนอีเมล์สักฉบับควรอย่างยิ่งที่จะเขียนหัวเรื่องไว้ด้วย และหัวเรื่องที่ดีควรจะสัมพันธ์กับเนื้อหาภายในเมล์ด้วย

3. หากคุณกำลังตอบกลับเมล์และมีการพูดถึงเรื่องใหม่ ขอแนะนำให้แก้ไขข้อความในหัวเรื่องให้สัมพันธ์กับเรื่องใหม่นั้นด้วย หรือจะใช้วิธีสร้างเมล์ฉบับใหม่ไปเลยจะดีกว่าการตอบกลับโดยใช้หัวเรื่องเดิมที่ไม่เกี่ยวกัน

รูปแบบเมล์และเนื้อความ

1. ไม่ควรเขียนเนื้อความของเมล์ยาวเป็นพืดแบบม้วนเดียวจบ ควรขึ้นย่อหน้าใหม่บ่อย ๆ จะดีกว่า และทุกครั้งที่มีการขึ้นย่อหน้าใหม่ ควรเว้นบรรทัดว่างสักหนึ่งบรรทัด จะช่วยให้รูปแบบเมล์ของคุณน่าอ่านมากขึ้น

2. หากเขียนเมล์เป็นภาษาอังกฤษ อย่าเขียนเมล์ทั้งหมดเป็นอักษรตัวใหญ่ (Uppercase) มันไม่สุภาพอย่างยิ่ง เพราะผู้อ่านจะรู้สึกเหมือนคุณกำลังตะโกนใส่เขา เว้นเสียแต่ว่าคุณต้องการจะเน้นข้อความที่สำคัญจริง ๆ

3. หลีกเลี่ยงการปะทะคารมทางอีเมล์ หากคุณได้รับเมล์ที่ทำให้ไม่พอใจ ไม่จำเป็นจะต้องโต้กลับทันควัน อีเมล์ไม่ใช่โทรศัพท์นะครับ คุณมีเวลาหยุดคิดไตร่ตรองให้รอบคอบเสียก่อนได้ การเดินไปจิบกาแฟร้อน ๆ สักถ้วยอาจช่วยให้คุณควบคุมสถานการณ์ได้ดีกว่าการ "ท้ารบ" ด้วยอารมณ์โกรธ

4. หากโปรแกรมเมล์ของคุณสร้างเอกสารแบบมีสีสันได้ (เช่น ทำตัวหนา จัดหน้า เปลี่ยนสีพื้น เป็นต้น) ก่อนจะส่งเมล์ชนิดนี้ออกไป ให้แน่ใจก่อนว่าผู้รับของคุณมีโปรแกรมเมล์ที่แสดงผลแบบนี้ได้ เท่าที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ผู้ใช้จำนวนมากยังคงใช้โปรแกรมเมล์แบบตัวอักษรธรรมดา (plain text) การส่งเมล์ที่เป็นแฟนซีแบบนี้ไปอาจสร้างปัญหาให้กับฝ่ายผู้รับได้ โปรดระวังตรงนี้ด้วย

5. ระมัดระวังในการส่งข้อมูลสำคัญ เช่น หมายเลขบัตรเครดิต หรือรหัสผ่านใด ๆ ผ่านทางอีเมล์ เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้อาจตกไปอยู่ในมือของคนที่คุณไม่ปรารถนาให้ทราบได้ง่าย ถ้าจำเป็นต้องส่งผ่านทางเมล์ควรเข้ารหัสเนื้อความทั้งหมดของเมล์ก่อนจะดีกว่า

6. ก่อนจะส่งเมล์ออกไป ตรวจดูว่าคุณเขียนอะไรออกไปอีกสักรอบว่า เนื้อความทั้งหมดอ่านแล้วได้ใจความตามที่คุณต้องการหรือไม่ มีคำพิมพ์ตกพิมพ์ผิดบ้างหรือเปล่า โดยเฉพาะคำที่อาจมีความหมายคลาดเคลื่อนได้ง่าย อย่าปล่อยให้ผู้อ่านเดาเองว่าคุณต้องการให้เขาออกไปตากลมหรือว่าต้องการให้เขาทำตากลมกันแน่

ในส่วนของการตอบกลับเมล์

1. ในการตอบกลับเมล์ ควรจะสำเนาเนื้อความเดิมกลับไปบ้าง (อาจเพียงบางส่วนก็ได้) เพื่อว่าผู้รับจะได้นึกออกได้ว่าเคยคุยกันไว้เรื่องอะไรมาก่อน เพราะอีกฝ่ายอาจจะเขียนเมล์วันละหลาย ๆ ฉบับ เขาย่อมจะจำได้ไม่หมดว่าได้พูดคุยกับใคร เรื่องอะไร ไปถึงไหนแล้ว การสำเนาเนื้อความบางส่วนเป็นวิธีที่ช่วยให้เขาไม่ต้องไปค้นเมล์เก่า ๆ เพื่อฟื้นความทรงจำ

2. การสำเนาเนื้อความเดิมควรสำเนาเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น อย่าสำเนาเมล์ทั้งหมดเพียงเพื่อจะตอบกลับสั้น ๆ ว่า "ฉันเห็นด้วย" อย่าลืมว่าเมล์ยาว ๆ ใช้เวลาในการเช็คเมล์นาน คุณคงไม่ชอบใจแน่หากต้องโหลดเมล์ยาวเหยียด 4–5 หน้า เพื่ออ่านถ้อยคำตอบกลับเพียงแค่สามพยางค์ว่า "เห็นด้วยฮ่ะ"

3. ส่วนของสำเนาเมล์ที่คัดลอกมา ควรจะมีเครื่องหมายหน้าบรรทัดเพื่อให้สังเกตได้ง่ายว่าเป็นเนื้อความเดิมหรือข้อความใหม่ของคุณ เช่น การใช้เครื่องหมายมากกว่า ">" นำหน้าบรรทัดที่เป็นเนื้อความเดิม เป็นต้น

4. ระมัดระวังตรวจตราชื่อผู้รับในการตอบกลับด้วย หากเมล์ดังกล่าวส่งมาจากกลุ่มรายชื่อหรือเมล์ลิ่งลิสต์ การตอบกลับเข้ากลุ่มรายชื่อซึ่งหมายถึงเมล์นั้นจะส่งถึงคนจำนวนมาก คิดสักนิดว่าการตอบเมล์ของคุณจะเป็นการรบกวนสมาชิกในกลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่

การใช้ signature

Signature คือส่วนของบรรทัดข้อความสั้น ๆ ที่เตรียมไว้ล่วงหน้า มันจะถูกต่อท้ายเมล์ตามที่คุณกำหนดตอนส่งออกไป โดยทั่วไปมักจะเป็นรายละเอียดในการติดต่อกับผู้ส่ง นับเป็นความคิดที่ดีในการแนบ Signature ต่อท้ายเมล์ทุกฉบับที่ส่งออกไป แต่ก็ควรระมัดระวังความเหมาะสมในการใช้ด้วย Signature ที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. ใช้เป็นที่แจ้งข้อมูลส่วนตัว เช่น ที่อยู่/อีเมล์ เบอร์โทรศัพท์/แฟกซ์ หรือที่อยู่โฮมเพจของคุณ

2. ไม่ควรสร้าง signature ยาวเกินควร 4–7 บรรทัดคือจำนวนที่ยอมรับได้

3. โปรแกรมเมล์บางตัว มีคุณสมบัติให้แทรก signature แบบสุ่มข้อความประเภทคำคม คำขวัญ ต่อท้ายเมล์แบบอัตโนมัติ ถ้าจะใช้คุณสมบัตินี้โปรดระวังอย่าสร้างข้อความที่ยาวเกินไป และระวังเรื่องภาษาด้วย ผู้รับเมล์ชาวต่างชาติคงจะงงหากเห็นสุภาษิตภาษาไทยกลายเป็นตัวหนังสือยียือต่อท้ายเมล์ฉบับที่เขียนมาจากคุณ

4. คุณอาจแนบท้ายเมล์ด้วย Signature ที่เป็นภาพ Ascii Art มันดูสวยดีเหมือนกัน แต่อย่าให้มันใหญ่โตและซับซ้อนจนเกินไป บางทีแบบตัวอักษรแบบภาษาไทยซึ่งมีความกว้างตัวอักษรไม่เท่ากัน อาจทำให้ภาพศิลปล้ำค่าของคุณดูเหมือนขยะกองหนึ่งแปะท้ายเมล์ ซึ่งคุณคงไม่ได้ต้องการเช่นนั้น

อีเมล์ภาษาดอกไม้หรือก้อนหิน

เพราะว่าอีเมล์คือหนทางการสื่อสารกับคนได้ทั่วโลก การเลือกใช้ถ้อยคำจึงต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเขียนเมล์ถึงคนที่คุณไม่รู้จักมาก่อนยิ่งต้องระวังมากขึ้นไปอีก คุณจะส่งดอกไม้หรือก้อนหินไปก็ด้วยถ้อยคำที่พิมพ์ลงในเมล์นี่แหละ

1. ถ้าคุณเขียนเมล์เพื่อร้องขอสิ่งใดกับผู้อื่น อย่าลืมใช้คำสุภาพ เช่น โปรด/กรุณา และอย่าชักช้าที่จะใช้คำขอบคุณ เมื่อได้รับสิ่งใดแม้จะน้อยนิดแค่ไหน ในชีวิตจริงเราอาจจะสุภาพไม่ได้สมบูรณ์แบบ แต่กับการเขียนเมล์ต่างกันนะครับ เรามีเวลาไตร่ตรองและเขียนอย่างปราณีตได้

2. อย่าคาดหวังว่าจะได้รับการตอบกลับทันที ความเป็นจริงคือ คงไม่มีใครตอบกลับเมล์ของคุณภายใน 10 นาทีที่ส่งออกไป เว้นแต่ว่าผู้รับตั้งระบบตอบรับอัตโนมัติ ควรเว้นระยะรอคอยสักหลายวันก่อน หากเงียบหายไปจึงค่อยเขียนทวงถามอย่างสุภาพ

3. หากเขียนเมล์เพื่อขอคำตอบใด ๆ จะต้องให้รายละเอียดแก่ผู้รับมากเพียงพอที่จะหาคำตอบให้เราได้ ตัวอย่างเช่น การเขียนคำถามเพียงสั้น ๆ ว่า "โปรแกรมสเปรดชีตของฉันทำงานไม่ได้ โปรดแนะนำด้วย" ไปถึงฝ่ายบริการทางเทคนิคของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ หรือเขียนเพียงว่า "ของที่สั่งไปทำไมยังไม่ได้?" ไปถึงฝ่ายจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์ ย่อมไม่ช่วยให้เขาตอบคำถามใด ๆ แก่คุณได้

4. การเขียนเมล์เพื่อขอคำแนะนำกับใครก็ตาม ควรเขียนในสิ่งที่เป็นไปได้เท่านั้น ผมได้รับเมล์ที่จนใจที่จะช่วยหลายฉบับ เขียนมาสั้น ๆ ง่าย ๆ ทำนองว่า "หนูอยากเขียนโฮมเพจเป็น ลุงช่วยแนะนำหน่อยค่ะ ช่วยเขียนตอบมาทางเมล์อย่างละเอียดเลยนะค่ะ ขอบพระคุณคุณลุงใจดีอย่างสูง"

อีกฉบับที่แย่กว่านั้นคือ เด็กหนุ่มคนหนึ่งเขียนมาบรรทัดเดียวห้วน ๆ เลยว่า "อยากทำเว็บบอร์ดด้วย cgi ทำไง ตอบด่วน ต้องรีบใช้จริง ๆ" อ่านแล้วลุงเปี้ยกอึ้งกิมกี่เลยครับ ต้องนั่งนึกอยู่นานว่าผมไปเป็นหนี้บุญคุณครอบครัวนี้มาตั้งแต่เมื่อไหร่

5. ลองใช้ตัวหน้ายิ้ม หรือ Smile face แทรกลงไปในเมล์ด้วย จะช่วยให้สื่อความหมายทางอารมณ์ได้ Smile Face คือกลุ่มตัวอักษรนำมาต่อกันเป็นภาพ เวลาดูต้องตะแคงหัวไปทางซ้ายจะดูคล้าย ๆ ใบหน้าคน เช่น

:-) หรือ :)	แสดงอารมณ์สบายใจ
:-(หรือ : (	แสดงอารมณ์เศร้าใจ
: P	แสดงท่าทางแลบลิ้นแบบทำความผิดเล็ก ๆ
;-)	แสดงอารมณ์รื่นเริงหลิ่วตาให้ผู้อ่าน เป็นต้น

การใช้สัญลักษณ์แบบ Smile Face นี้กับอีเมล์ ช่วยให้เมล์มีชีวิตชีวา และเป็นที่รู้กันทั่วไป นับว่าพอจะทดแทนภาษากาย (body language) ที่ขาดหายไป เพราะไม่เจอตัวจริง ๆ ไปได้บ้าง

เมล์ที่ไม่มีใครอยากได้

มีเมล์อยู่ชนิดหนึ่งที่ไม่มีใครอยากอ่าน เมล์ที่ว่านั้นคือ สแปมเมล์

สแปมคือการส่งเมล์เพื่อโฆษณาอะไรสักอย่างถึงคนจำนวนมาก ๆ โดยที่ผู้รับไม่ได้ร้องขอ มันคือพัฒนาการด้านลบของเทคโนโลยีโดยแท้ ก็แหม.. ตอนเช็กเมล์กำลังอารมณ์ดี ๆ ที่เห็นว่ามีเมล์เข้ามารอให้อ่าน 10 ฉบับ พอดาวน์โหลดเมล์มาแล้วกลายเป็นเมล์โฆษณาอะไรก็ไม่รู้ทั้ง 10 ฉบับ เจอแบบนี้แล้วเซ็ง เหมือนถูกต้มเลยครับ เคยยืนรอดูเล่นกลในงานวัดไหมครับ รอตั้งนานไม่เล่นสักที มาแบไต๋เอาตอนท้ายว่าจะขายยาถ่ายพยาธิเสียนี่

เมื่อไม่อยากอ่านสแปมเมล์ คุณก็ไม่ควรจะเป็นผู้ส่งเมล์ที่เหมือนกับเหวี่ยงแหแบบนี้ มารยาทในการใช้เมล์ข้อสุดท้ายที่อยากฝากไว้คือ โปรดอย่าทำตัวเป็นสแปมเมอร์ครับ

ลงท้าย

เขียนมาถึงตรงนี้ ก็ชักจะรู้ตัวเหมือนกันครับว่า ที่ผ่านมาผมเองก็ไม่ถึงกับจะเคร่งครัดกับมารยาทในการใช้อีเมล์สักเท่าไหร่ ประเมินแล้วข้อสอบร้อยคะแนนทำได้ประมาณเจ็ดแปดสิบคะแนนเท่านั้น นับจากนี้คงต้องปรับปรุงนิสัยการเขียนเมล์ให้ดีขึ้น ก็ชักเข็นนะครับ เขียนเรื่องมารยาทการใช้เมล์แล้วตัวเองจะไม่ยอมทำตามเองได้กระไร คุณผู้อ่านละครับ ประเมินตัวเองบ้างหรือยัง